

接客販売技能検定 ギフト販売作業

第1回（平成29年度） 1級実技試験 実施概要

日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

■手法

- ・接客ロールプレイング
- ・お客様役は、技能検定委員（男性もしくは女性）が担当します。

■所要時間

- ・商材の確認：1分間
 - ・ロールプレイング：20分間（標準時間）
- ※ロールプレイング開始後、15分後に予鈴が鳴ります。25分を経過した時点で試験終了といたします。

■試験の課題

贈答品全般を扱う売場で、お客様の贈答ニーズを伺い、目的にふさわしい進物体裁と進物好適品の提案を行います。またお客様の多岐にわたる冠婚葬祭・年中行事に関する質問に対して、的確なアドバイスを行います。

■合格基準

- ・満点の70点以上

■当日実施するロールプレイングの流れ

- ① アプローチ
- ② ニーズチェックにより、お客様のご用途・贈答目的、先様のお好みなどを把握します。
- ③ ニーズに相応しい商品を複数提示し、提示理由などを添えて説明します。
- ④ 複数提示した商品を、ニーズを踏まえてさらに絞り込み、最適品として根拠ある提案をします。
- ⑤ お客様の（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に相応しい掛け紙体裁を説明します。
- ⑥ お客様からの（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に関連する質問に答えます。
- ⑦ 入金行為を行い、お客様をお見送りします。

■当日会場内に用意されているもの

- ・ロールプレイング用商品写真：10枚
- ・その他備品：商品写真陳列用テーブル2台、白紙メモ用紙10枚、
カルトン1個、電卓1台、紙袋1枚、筆記用具

■商品写真の使い方について

- ・会場内にある商材写真は何枚でも使用ができます。
- ・また写真にない商品を提案することもできます。

- ・新たな商品を提案する場合は、口頭で内容を説明し、お勧めしてください。テーブルに用意している白紙メモ用紙にスタート前や接客の途中でアイテム名を記入しても構いません。
- ・商品は何点でも提案ができます。
- ・ただし、商品は「お酒」ではなく「紅白ワイン」というように、具体的なアイテムを設定してください。
- ・また「商品券・ギフトカード等の金券類」や「カタログギフト類」は対象外です。
- ・商品価格は、写真も含めて自由に設定できます。

以上